

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Strategi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Menghadapi Handling Complaint di Bank SUMUT KCP Syariah Rantauprapat**”. Ditulis oleh Suci Fauziah Siahaan Nim 3321253 Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi kendala pada sistem jaringan yang sering terganggu menyebabkan nasabah harus menunggu cukup lama dalam perbaikan keluhannya, tidak terdapat *feedback* dari nasabah ketika adanya survei terkait kepuasan penanganan keluhan dan kurangnya petugas *customer service* yang memberi pelayanan terhadap keluhan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan *Field research* yang bertujuan menekuni secara intensif latar belakang dan kondisi saat ini serta interaksi langsung yang terjadi pada pihak bank dan nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yaitu pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Cara mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif untuk memantau perkembangan penanganan keluhan (*handling complaint*) di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat, (2) Strategi efektif bagi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah (*handling complaint*) di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa (1) Pada pengembangan sistem pelayanan yang efektif Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah menerapkan fondasi yang kuat dalam hal pemantauan perkembangan penanganan keluhan nasabah, karena kurangnya inovasi teknologi digital, kurangnya sosialisasi terhadap manajemen keluhan, dan kurangnya peningkatan sumber daya manusia menjadi kunci utama untuk menghadapi tantangan sistem layanan yang berkelanjutan, (2) Strategi yang dilakukan Customer service dengan menunjukkan empati tinggi, mendengarkan keluhan dengan tepat, sabar, dan memberikan penjelasan serta solusi yang jelas kepada nasabah melalui media sosial instagram, menyebarkan formulir pengaduan, dan melakukan survei secara langsung ke lapangan. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat juga perlu melakukan peningkatan jumlah petugas dan perbaikan sistem jaringan untuk mengoptimalkan kecepatan dan kualitas layanan dalam menangani keluhan nasabah.

Kata Kunci : Strategi, Handling Complaint, Customer Service